

Un Mensaje de Consejería de Servicios Públicos del Consumidor

Todos los consumidores del Estado de Indiana – ambos consumidores residenciales y de negocios – esperan y merecen servicio de los servicios públicos prudente y confiable a un precio razonable. Yo he sido el Vigésimo Segundo Consejero de Servicios Públicos del Consumidor en el Estado de Indiana, Yo juro mantener la fuerte tradición del compromiso de mi agencia a representar justamente los intereses de los consumidores en asuntos relacionados a servicios públicos.

Las maneras que nosotros usamos algunos de los servicios públicos, como energía eléctrica y agua, han cambiado muy poco sobre el paso de los años. Otras, como la industria telefónica, han experimentado enormes cambios a causa de los rápidos avances en tecnología. Como resultado, algunos servicios públicos están moviéndose más rápidamente que otras a un ambiente más competitivo que requiere menos regulación. A veces los consumidores residenciales y de negocios quizá no comparten los mismos intereses. Es sencillo de ver los muchos desafíos nos esperan mientras seguimos adelante en este siglo.

Diferentes tiempos quizá requieran diferentes reglas. La Oficina de Consejería de Servicios Públicos del Consumidor del Estado de Indiana (OUCC) trabaja duro para asegurarse que mientras las regulaciones cambien, sus intereses, como un consumidor de servicios públicos residencial o de negocios, son tomados en cuenta y protegidos. En OUCC abogamos por los consumidores en asuntos que van desde calefacción y aire acondicionado en su hogar o lugar de trabajo, hasta el pago de tratos justos de agua y asegurando servicios de telecomunicaciones confiables.

Los invito a contactarnos con sus comentarios, preguntas y preocupaciones.

Sinceramente
Susan L. Macey
Consejera de Servicios Públicos al Consumidor
Del Estado de Indiana

Nuestra Misión

Representar a todos los consumidores del Estado de Indiana con integridad y profesionalismo asegurar la calidad del servicio por parte de los proveedores de servicios públicos confiable al precio más razonable posible a través de abogar con dedicación, educar a los consumidores y solventar creativamente los problemas.

Para Más Información...

Publicaciones adicionales a los consumidores de la OUCC pueden ayudarle a reducir sus facturas de servicios públicos y mejorar su comprensión de sus servicios de servicios públicos. Todas nuestras publicaciones se encuentran disponibles en nuestro sitio de web o por llamar a nuestro personal de servicio al consumidor libre de cargos.

Indiana Office of Utility Consumer Counselor

100 North Senate Avenue
Room N-501
Indianapolis, IN 46204-2215

Llamada gratis: 1-888-441-2494

Voice/TDD: (317) 232-2494

FAX: (317) 232-5923

Correo Electrónico: uccinfo@oucc.IN.gov

Website: www.IN.gov/OUCC

Presentando a su...

Indiana OUCC

Representando los
Consumidores de
Servicios Públicos
en Indiana.



¿Qué es la OUCC?

La Oficina de Consejería de Servicios Públicos del Consumidor del Estado de Indiana (OUCC) es la agencia estatal que representa los intereses de todos los consumidores de servicios públicos del Estado de Indiana en todo lo relacionado a:

- Electricidad
- Gas natural
- Servicios telefónicos
- Agua y alcantarillado

Creada por la Asamblea General del Estado de Indiana en 1933, la OUCC es la agencia estatal más antigua de su tipo en los Estados Unidos. El director, el Consejero de Servicios Públicos al Consumidor, es nombrado por el Gobernador y presta sus servicios por un período de cuatro años.

Dentro de los 57 miembros del personal hay:

- Abogados
- Contadores
- Economistas
- Ingenieros
- Analistas financieros
- Representantes de asuntos externos y servicio al consumidor
- Personal administrativo

¿Qué hace la OUCC?

Procedimientos de Regulatorios del Estado

Bajo las leyes del Estado, la OUCC representa los intereses de todos los consumidores residenciales, comerciales e industriales de servicios públicos en Indiana en asuntos antes de la Comisión Regulatoria de Servicios Públicos del Estado de Indiana (IURC). Un juicio de la IURC puede pertenecer a una tarifa de un servicio público, la calidad de servicio, el territorio del servicio u otros asuntos. Casos de la regulación de servicios públicos del Estado de Indiana afectan a más de 4 millones de consumidores telefónicos, 2.9 millones de consumidores de electricidad, 1.8 millones de consumidores de gas natural y casi 1 millón de consumidores de agua y alcantarillado.

La OUCC y IURC son agencias estatales con diferentes papeles. La OUCC es la que aboga por los consumidores. Mientras la IURC es el “juez y jurado.” La IURC regula la mayoría de operaciones de proveedores de servicios públicos del Estado

de Indiana. Excepciones importantes incluyen las compañías de teléfonos inalámbricos (celulares), proveedores municipales de agua residual y la mayoría las cooperativas miembros de electricidad rural. Las leyes de Indiana hacen algunas excepciones para ciertos proveedores de servicios públicos de la mayoría de los aspectos de las regulaciones del IURC mientras a otros proveedores dan la oportunidad de retirarse.

El proceso regulatorio de proveedores de servicios públicos es un proceso legal, en que la IURC hace la decisión en cualquier caso guiado por la ley aplicable y basada en la evidencia presentada por el proveedor del servicio público, la OUCC y, en algunos casos otras partes que formalmente intervienen.

Representando los intereses de los consumidores antes la IURC, los abogados y técnicos expertos de la OUCC:

- Revisan peticiones de tarifas
- Examinan el historial financiero contable de las proveedores de servicios públicos
- Preparan estudios financieros
- Conducen análisis legales y de ingeniería
- Inspeccionan las facilidades

La información recabada para este trabajo es archivada como testimonio formal, mientras la OUCC hace sus recomendaciones a favor de los intereses de los consumidores residenciales y de negocios.

Procedimientos Regulatorios Federales

La OUCC representa los intereses de los consumidores de servicios públicos del Estado de Indiana en casos relevantes ante la Comisión Regulatoria Federal de Energía (FERC) y la Comisión Federal de Comunicaciones (FCC).

Cortes de Apelaciones y Jurisprudencia

Los abogados de OUCC participan en procedimientos en cortes de apelaciones y jurisprudencia que involucran las cuestiones de las leyes de servicios públicos.

Políticas Públicas

La OUCC provee de apoyo a legisladores, oficiales gubernamentales locales, agencias federales y otras agencias estatales cuando pasan cuestiones que afectan los intereses de los consumidores de servicios públicos.

Educación de Consumidores

La educación de consumidores es especialmente importante mientras las telecomunicaciones, gas natural y las industrias eléctricas tienden a evolucionar. La OUCC esta comprometida a proveer a los consumidores con información práctica y útil, y ofrece publicaciones gratuitas sobre precios de gas natural, ventas por teléfono y muchas otras cuestiones sobre servicios públicos.

La OUCC puede ayudarle.

Fuente de Información

Todas las publicaciones de la OUCC – tiene un amplio alcance de temas para los consumidores de servicios públicos – se encuentran disponibles en el sitio de la red de la agencia y pueden también ser proveídos por pedidos a solicitud de los consumidores y organizaciones a lo largo del Estado de Indiana, libre de cargos.

Nuestro personal esta también disponible para hablar a negocios, clubes de servicio y otras organizaciones a lo largo del Estado, libre de cargos. La OUCC ofrece presentaciones sobre temas como comprendiendo y reduciendo el monto en sus facturas de servicios públicos, protegiéndose a si mismo de ventas por teléfono, y nuestro papel representando a los consumidores de servicios públicos. Participamos también en varios eventos de capacitación al consumidor a lo largo del año.

Personal de Servicio al Consumidor

Si usted tiene un problema con sus proveedores de servicios públicos de electricidad, gas natural, agua y aguas residuales que usted no ha podido resolver, le animamos a que nos contacte a la OUCC. Nuestros representantes de servicio al consumidor están disponibles para ayudarle.

Para ayudarnos a resolver su asunto, por favor guarde sobre todas las llamadas telefónicas (incluyendo fecha, hora, nombre del contacto y resumen de la discusión) y copias de toda la correspondencia que corresponde a su asunto y sus esfuerzos para resolverlo.

Asistiendo a consumidores con preocupaciones sobre servicios públicos es una importante parte de nuestra representación y su reacción nos ayudará para servirles mejor a todos los consumidores de servicios públicos.